

**COMUNICACIÓN EMPÁTICA Y DESEMPEÑO DOCENTE
EN LA EDUCACIÓN SUPERIOR: EVIDENCIA EMPÍRICA Y
PERSPECTIVAS PARA LA MEJORA PEDAGÓGICA**

Empathetic Communication and Teaching Performance in
Higher Education: Empirical Evidence and Perspectives for
Pedagogical Improvement

Karina Raquel Bartra-Rivero

Universidad Peruana de Ciencias
Aplicadas. Lima, Perú.
karina.bartra@upc.pe

 <https://orcid.org/0000-0002-9686-2347>

Fanny Elvira Barrantes Santos

Universidad Peruana de Ciencias
Aplicadas. Lima, Perú.
pefabarra@upc.edu.pe

 <https://orcid.org/0000-0003-2478-6557>

**Miguel Sebastián Armesto
Céspedes**

Universidad Peruana de Ciencias
Aplicadas. Lima, Perú.
miguel.armesto@upc.edu.pe

 <https://orcid.org/0000-0003-0497-0891>

Catalina Chepa Guzmán-Melgar

Universidad de San Martín de
Porres. Lima, Perú.
cguzmanm@usmp.pe

 <https://orcid.org/0000-0002-6627-2258>

Este trabajo está depositado en Zenodo:

DOI: <https://doi.org/10.5281/zenodo.20560542>

RESUMEN

La comunicación empática se ha convertido en un componente esencial dentro de la educación superior, principalmente en escenarios influenciados por las tensiones sociales y económicas, así como la virtualización acelerada de los procesos de enseñanza-aprendizaje. Investigaciones previas sostienen el rol de la universidad para fomentar entornos inclusivos, mejorar la interacción docente-alumno y para fortalecer el desarrollo socioemocional estudiantil. En virtud de lo anterior, la investigación tuvo como objetivo explorar la relación entre la comunicación empática y la eficacia docente en universidades privadas de Lima, Perú. Metodológicamente, se empleó un diseño descriptivo-correlacional no experimental, aplicando encuestas a 364 estudiantes. Entre los principales hallazgos se reveló una correlación positiva entre ambas variables de estudio, destacando que los docentes con mayores niveles de empatía demostraron mayor efectividad. No obstante, se identificaron brechas, como dificultades comunicativas con los estudiantes. Se concluyó que la comunicación empática es esencial para el ejercicio pedagógico en la educación superior.

Palabras claves: Comunicación empática, Desempeño docente, Educación universitaria, Percepción de los estudiantes.

ABSTRACT

Empathic communication has become an essential component in higher education, mainly in scenarios influenced by social and economic tensions, as well as the accelerated virtualization of teaching-learning processes. Previous research supports the role of the university in fostering inclusive environments, improving teacher-student interaction and strengthening students' socioemotional development. By virtue of the above, the research aimed to explore the relationship between empathic communication and teaching effectiveness in private universities in Lima, Peru. Methodologically, a descriptive-correlational non-experimental design was used, applying surveys to 364 students. The main findings revealed a positive correlation between both study variables, highlighting those teachers with higher levels of empathy demonstrated greater effectiveness. However, gaps were identified, such as communication difficulties with students. It was concluded that empathic communication is essential for the pedagogical exercise in higher education.

Keywords: Empathetic communication, Teaching performance, Higher education, Student perception.

INTRODUCCIÓN

Las transformaciones socioeconómicas han reconfigurado profundamente los patrones de la vida cotidiana, lo que ha dado lugar a desafíos interpersonales exacerbados por la pandemia de COVID-19 (Alvarado, 2020). Factores como el hacinamiento, el estrés laboral, la inestabilidad económica y las perturbaciones en el ámbito familiar, político y sanitario han intensificado estas dificultades, generando escenarios disruptivos y de alta volatilidad (Alvarado, 2023). En consecuencia, la investigación contemporánea ha cambiado su enfoque hacia el estudio de las habilidades interpersonales, reconociendo su importancia para la convivencia armoniosa, particularmente en entornos profesionales y educativos. Entre estos, la comunicación empática emerge como un componente vital para fomentar el éxito social y académico, enfatizando su papel en el desarrollo intelectual, la adaptación social y el mantenimiento del bienestar individual y colectivo (Suleinova e Ivanova, 2018; Puchkova, 2016).

A nivel mundial, las instituciones educativas se han adaptado a una "nueva normalidad", caracterizada por entornos virtuales de aprendizaje que combinan metodologías sincrónicas y asincrónicas (García-Pérez, Santos-Delgado y Buzón-García, 2016). En el Perú, la promulgación del DS 008-2020-SA introdujo medidas regulatorias para sostener la educación universitaria durante la emergencia sanitaria nacional, obligando a la integración de aulas virtuales y atendiendo las necesidades de los actores educativos (El Peruano, 2020).

Este cambio de paradigma requiere una redefinición de la dinámica profesor-alumno, destacando la importancia de mejorar las habilidades comunicativas e interactivas. Los educadores universitarios desempeñan ahora un papel fundamental

en el desarrollo del capital humano, evolucionando más allá de la mera difusión de conocimientos para incorporar facilitadores de la participación social e interactiva. A medida que la tecnología transforma la educación, la comunicación empática se ha convertido en una competencia esencial, que fomenta el aprendizaje efectivo en contextos virtuales (García-Pérez, Santos-Delgado y Buzón-García, 2016).

En este contexto, el perfil del educador moderno está marcado por habilidades de comunicación asertiva que no solo cultivan habilidades cognitivas y técnicas en los estudiantes, sino que también refuerzan los valores y la comunicación impulsada por la empatía. Las competencias socioemocionales de los docentes son fundamentales para avanzar en el aprendizaje socioemocional de los estudiantes, enriqueciendo aún más su crecimiento académico y personal.

La educación superior se enfrenta a demandas cada vez mayores para abordar la diversidad y la inclusión (Díaz et al., 2024), lo que hace que la eficacia de los docentes sea fundamental para los resultados de aprendizaje de los estudiantes. Los educadores eficaces demuestran la capacidad de comprender los procesos de pensamiento, las creencias y la adaptabilidad a los nuevos conocimientos de los estudiantes (Navarro-Mateu, Franco-Ochoa, Valero-Moreno y Prado-Gasco, 2019; Rosenberg, 2003; Correia y Navarrete, 2017). Persisten las preguntas sobre por qué algunos maestros sobresalen en sus funciones, mientras que otros luchan a pesar de poseer calificaciones avanzadas y destreza intelectual. Goleman (1996) atribuye esta disparidad a la influencia de las habilidades sociales, un subconjunto de la inteligencia social y la inteligencia emocional, que impactan significativamente la comunicación en el aula y el desempeño de los maestros.

El objetivo de este estudio consistió en explorar la relación entre la comunicación empática y la eficacia docente en universidades privadas de Lima, Perú. La comunicación empática, que facilita la expresión no violenta y la gestión de las emociones, permite a los educadores crear entornos de enseñanza de apoyo. Al abordar las necesidades y actitudes de los estudiantes, la comunicación empática mejora el proceso de enseñanza-aprendizaje. Este estudio también busca identificar deficiencias en la comunicación empática percibida entre los docentes, proporcionando información diagnóstica para guiar el desarrollo profesional y fortalecer esta habilidad fundamental.

FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

La comunicación empática es un factor crucial para mejorar el rendimiento de los docentes, especialmente en los entornos de educación superior. La empatía fomenta el comportamiento prosocial, reduciendo la agresión y promoviendo interacciones efectivas, especialmente entre maestros y estudiantes. Mestre et al. (2004) y Garaigordobil y García (2006) destacan la empatía como una habilidad social matizada que permite a los individuos comprender y responder a las perspectivas, emociones y necesidades de los demás. La empatía no solo contribuye a la comunicación verbal y no verbal, sino que también fortalece las relaciones, por lo que es fundamental en los contextos educativos. El modelo de comunicación no violenta de Rosenberg (2003) subraya la importancia de la empatía para fomentar un diálogo abierto y respetuoso, reduciendo el miedo, la culpa y la crítica, que de otro modo pueden obstaculizar la comunicación efectiva.

Los docentes desempeñan un papel fundamental no solo como transmisores de conocimientos, sino también como facilitadores de seguridad emocional y orientación. Artavia

(2005) y Hassan et al. (2011) enfatizan que los docentes con altos niveles de empatía están mejor equipados para gestionar las aulas, fomentar la participación de los estudiantes y fomentar la expresión emocional. Los maestros empáticos generan confianza, respeto y comprensión, creando un entorno de aprendizaje de apoyo que promueve la participación de los estudiantes. Goroshit y Hen (2016) han demostrado que las competencias socioemocionales, incluida la empatía, mejoran significativamente la motivación de los estudiantes y promueven relaciones positivas. Sin embargo, el desarrollo de la empatía en los docentes sigue siendo poco explorado, lo que crea la necesidad de intervenciones específicas destinadas a cultivar estas habilidades críticas de comunicación.

El impacto de la empatía en el desempeño de los docentes se extiende más allá de las interacciones en el aula. Henderson et al. (2020) destacan la importancia de los comportamientos afectivos, como la empatía, el respeto y la comunicación efectiva, para dar forma a las percepciones de los estudiantes sobre sus entornos de aprendizaje. En la educación superior, las evaluaciones de los docentes a menudo se centran en las habilidades técnicas, sin embargo, los estudiantes valoran cada vez más las características pedagógicas y sociales, como la empatía y la cercanía (Sánchez y Teruel, 2004). Los profesores eficaces, como señala Bain (2007), inspiran un aprendizaje profundo y contribuyen al desarrollo metacognitivo de los estudiantes. Además, García-Pérez et al. (2016) y Arapé y Rojas (2001) destacan que la empatía potencia la comunicación tanto verbal como no verbal, promoviendo una cultura de diálogo, tolerancia y comprensión que beneficia tanto a profesores como a alumnos.

La investigación también sugiere que la comunicación empática se puede desarrollar a través de pro-

gramas de Entrenamiento en Habilidades Sociales (SST), que proporcionan estrategias para superar los déficits de comunicación (Kelley, 2006; Costales, 2014). Herramientas como la Escala de Adaptabilidad Comunicativa (CAS) (Durán y Kelly, 1985) y modelos de comunicación empática (Meyer et al., 1988) enfatizan aún más el papel de la toma de perspectiva como predictor de una interacción efectiva. En entornos virtuales de aprendizaje, García-Pérez et al. (2016) encontraron que los niveles de empatía están estrechamente ligados a la calidad de la enseñanza, mientras que Arapé y Rojas (2001) destacaron la importancia de la comprensión comunicativa para promover el diálogo social. Por lo tanto, cultivar la comunicación empática a través de la capacitación es esencial para mejorar las relaciones entre maestros y estudiantes y mejorar la experiencia de aprendizaje en general.

En conclusión, la comunicación empática es un componente fundamental para el desempeño efectivo de los docentes en la educación superior. La empatía mejora el aprendizaje académico y socioemocional, contribuyendo a mejorar la participación, la motivación y el éxito de los estudiantes. A pesar de su importancia, el desarrollo de la empatía entre los docentes sigue siendo un área poco investigada. Las intervenciones específicas, como la formación en habilidades sociales y los modelos de comunicación, pueden fomentar las competencias empáticas, beneficiando tanto a los educadores como a los estudiantes. Al priorizar la comunicación empática, las instituciones educativas pueden crear entornos de apoyo que promuevan el aprendizaje profundo, la inteligencia emocional y el éxito a largo plazo.

MATERIALES Y MÉTODOS

Este estudio emplea un diseño descriptivo-correlacional, de carácter no experimental y transversal. Es

descriptivo, puesto que delinea la realidad que se estudia, esboza sus características y especifica su incidencia. Es decir, se busca determinar los niveles de comunicación empática y el desempeño docente, describir sus características e identificar algunas diferencias demográficas. La investigación también adopta un diseño correlacional para determinar la relación entre dos o más variables.

En este contexto, se especifica la covariación entre los niveles de comunicación empática y el rendimiento académico docente. Se aplicó una encuesta en la que la variable comunicación empática incluyó 24 ítems (Rosenberg, 2003). Para la variable de desempeño laboral se propusieron 23 ítems (Blanco y Di Vora, 1992). En ambos casos, se utilizó una escala de Likert (1, nunca; 2, casi nunca; 3, a veces; 4, casi siempre; y 5, siempre). La muestra estuvo conformada por 364 estudiantes de universidades privadas de Lima con una facultad de Negocios y con 30 años de constitución como instituciones educativas. Por otra parte, para el desempeño docente, el Alfa de Cronbach fue de 0,976; para la comunicación empática, fue de 0,772.

La población del estudio estuvo constituida por 364 estudiantes de universidades privadas de Lima, con facultades de Negocios y una trayectoria de 30 años de actividad educativa. La muestra fue seleccionada deliberadamente de estas universidades para garantizar la diversidad en términos de disciplinas académicas, experiencia docente y antecedentes institucionales. Entre los participantes se encontraban estudiantes matriculados en varios programas relacionados con los negocios, que proporcionaron información sobre sus percepciones sobre el rendimiento de los profesores y la comunicación empática.

Los datos cuantitativos recogidos de las encuestas se analizaron mediante técnicas estadísticas des-

criptivas e inferenciales. Se utilizaron estadísticos descriptivos, incluidas las puntuaciones medias y las desviaciones estándar, para resumir las respuestas de los participantes. Se emplearon estadísticas inferenciales, como análisis de correlación y modelos de regresión, para examinar la relación entre la comunicación empática y el desempeño docente.

La validez de contenido de los instrumentos se estableció a través de la revisión de expertos, asegurando la pertinencia y adecuación de los ítems de la encuesta. Se realizó un estudio piloto para probar la fiabilidad y claridad de los instrumentos. Los coeficientes alfa de Cronbach confirmaron la consistencia interna de los ítems, con valores de 0,976 para el desempeño docente y de 0,772 para la comunicación empática, demostrando que los instrumentos eran confiables y adecuados para este estudio.

Cabe destacar que, se obtuvo la aprobación ética de la junta de revi-

sión institucional correspondiente. Se informó a los participantes sobre el propósito del estudio, su derecho a retirarse en cualquier momento y la confidencialidad de sus respuestas. Se obtuvo el consentimiento informado de todos los participantes antes de la recolección de datos.

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

A continuación, se detallan los resultados del análisis de correlación de Spearman, dilucidando la fuerza y dirección de las relaciones entre las variables de interés. Se presta especial atención a la interpretación de las diferencias significativas observadas en los distintos niveles de compromiso empático y su correspondiente influencia en el rendimiento laboral.

Tabla 1

Niveles de Comunicación Empática y sus dimensiones

		Comunicación empática							
		Bajo		Medio		Alto		Total	
Preocupación empática	Bajo	f	%	f	%	f	%	f	%
	Medio	7	58.3	5	41.7	0	0.0	12	3.3
	Alto	1	0.4	246	89.5	28	10.2	275	75.5
Toma de perspectiva	Bajo	0	0.0	14	18.2	63	81.8	77	21.2
	Medio	7	77.8	2	22.2	0	0.0	9	2.5
	Alto	1	0.3	238	81.8	52	17.9	291	79.9
Total		0	0.0	25	39.1	39	60.9	64	17.6
		8	2.2	265	72.8	91	25.0	364	100

Fuente: elaboración de los autores (2025).

Los datos de la Tabla 2 revelan una comprensión matizada de cómo los estudiantes perciben la comunicación empática de sus maestros dentro de las dimensiones de Preocupación Empática y Toma de Perspectiva. Un hallazgo significativo es que se percibe que la mayoría de los profesores exhiben un nivel medio de preocupación empática (75,5%) y toma de

perspectiva (79,9%), lo que sugiere que, si bien los profesores suelen estar en sintonía con los estados emocionales y cognitivos de sus alumnos, hay margen de mejora para demostrar constantemente una empatía y una comprensión más profundas. En particular, una parte sustancial de los docentes es reconocida por una alta preocupación empática (21,2%), lo que indica una gran capacidad entre

algunos educadores para conectarse y apoyar emocionalmente a sus estudiantes. Por el contrario, los bajos niveles de preocupación empática (3,3%) y toma de perspectiva (2,5%) entre algunas evaluaciones apuntan a una minoría de docentes que pueden tener dificultades para participar de manera efectiva en la comunicación empática, lo que pone de manifiesto la variabilidad de las habilidades empáticas dentro del entorno educativo.

La distribución de los niveles de comunicación empática subraya el papel fundamental de la empatía en el entorno educativo, especialmente en el fomento de un ambiente de apoyo e inclusivo en el aula. El hecho de que se considere que un número significativo de docentes tienen una alta preocupación empática se alinea con la idea de que la empatía es vital para el éxito educativo, creando entornos donde los estudiantes se sienten comprendidos y valorados. Sin embargo, la presencia de niveles bajos en ambas dimensiones para un

pequeño grupo de docentes señala un área potencial para el desarrollo, enfatizando la necesidad de un desarrollo profesional continuo centrado en mejorar las habilidades de comunicación empática. Esta visión de los niveles de comunicación empática ofrece una valiosa perspectiva sobre la dinámica de las interacciones entre profesores y alumnos, arrojando luz sobre la importancia de la empatía para cultivar experiencias de aprendizaje positivas y efectivas.

Estos ítems son característicos de las interacciones fuera del aula, lo que sugiere que los estudiantes perciben la falta de empatía fuera del aula como resultado de la carga de trabajo de los docentes, ya que no tienen tiempo para atender a los estudiantes (Henderson et al., 2020).

Tabla 2
Descripción de los niveles de desempeño docente y sus dimensiones

Rendimiento Académico									
		Bajo		Medio		Alto		Total	
		f	%	f	%	f	%	f	%
Dominio del contenido	Bajo	0	0.0	3	100.0	0	0.0	3	0.8
	Medio	1	1.7	42	72.4	15	25.9	58	15.9
	Alto	0	0.0	1	0.3	302	99.7	303	83.2
Estrategias didácticas	Bajo	1	100.0	0	0.0	0	0.0	1	0.3
	Medio	0	0.0	46	79.3	12	20.7	58	15.9
	Alto	0	0.0	0	0.0	305	100.0	305	83.8
Total		1	0.3	46	12.6	317	87.1	364	100

Fuente: elaboración de los autores (2025).

La tabla proporciona una visión general de los niveles de desempeño de los docentes clasificados en bajo, medio y alto en dos dimensiones: Dominio del contenido y Estrategias didácticas. Dentro de cada dimensión, se desglosan los niveles y se proporciona la frecuencia (f) y el porcentaje (%) de docentes que entran en cada categoría.

En cuanto al dominio de los contenidos, la mayoría de los docentes se ubican en las categorías media y alta, con 58 (15,9%) docentes categorizados como medios y 303 (83,2%) categorizados como altos. Esto sugiere una fuerte competencia general en el conocimiento del contenido entre el personal docente. Por el contrario, en la categoría baja, solo se identifican 3 (0,8%) docentes.

Del mismo modo, en Estrategias Didácticas, la mayoría de los docentes se clasifican como de desempeño medio y alto, con 58 (15,9%) en la categoría media y 305 (83,8%) en la categoría alta. Curiosamente, en esta dimensión, solo hay un docente (0,3%) categorizado como de bajo rendimiento. En general, los datos indican un alto nivel general de compe-

tencia en el empleo de estrategias didácticas efectivas entre los docentes encuestados.

Tabla 3.
Correlación entre las variables comunicación empática y desempeño docente

		Comunicación empática		Desempeño docente
Rho de Spearman	Comunicación empática	Coefficiente de correlación	1.000	,211**
		Sig. (dos colas)		0.000
		N	364	364
	Desempeño docente	Coefficiente de correlación	,211**	1.000
		Sig. (dos colas)	0.000	
		N	364	364

****.** La correlación es significativa en el nivel de 0,01 (dos colas).

Fuente: elaboración de los autores (2025).

La tabla presenta la correlación entre la comunicación empática y el rendimiento académico. Indica una relación positiva y significativa entre las dos variables, con un coeficiente de correlación de 0,211** ($p < 0,01$). Esto sugiere que existe una asociación positiva moderada entre la comunicación empática y el rendimiento académico entre los sujetos encuestados.

La significación estadística de la correlación en el nivel 0,01 (dos colas) refuerza la fuerza de la relación,

lo que indica que es muy poco probable que la correlación observada haya ocurrido por casualidad. Esto implica que a medida que aumenta la comunicación empática, tiende a haber una mejora correspondiente en el rendimiento académico. Por lo tanto, fomentar las habilidades de comunicación empática entre las personas puede tener un impacto positivo en sus logros académicos.

Tabla 4.
Correlación entre la dimensión preocupación empática y el desempeño docente

		Comunicación empática		Desempeño docente
Rho de Spearman	Empático preocupación	Coefficiente de correlación	1.000	,279**
		Sig. (dos colas)		0.000
		N	364	364
	Desempeño docente	Coefficiente de correlación	,279**	1.000
		Sig. (dos colas)	0.000	
		N	364	364

****.** La correlación es significativa en el nivel de 0,01 (dos colas).

Fuente: elaboración de los autores (2025).

En la Tabla 5 se presenta la correlación entre la preocupación empática y el desempeño docente. Los datos revelan una relación positiva y significativa entre estas variables, con un coeficiente de correlación de 0,279** ($p < 0,01$). Esto indica una asociación positiva de moderada a fuerte entre la preocupación empática y el desempeño docente entre los individuos encuestados.

La significación estadística de la correlación en el nivel de 0,01 (dos colas) subraya la solidez de esta rela-

ción, lo que sugiere que es muy poco probable que la correlación observada haya ocurrido por casualidad. Esto implica que los niveles más altos de preocupación empática entre los docentes se asocian con un mejor desempeño general en sus funciones. Por lo tanto, cultivar la preocupación empática puede ser una estrategia valiosa para mejorar la eficacia de los docentes y mejorar los resultados en los entornos educativos.

Tabla 5
Correlación entre la dimensión perspectiva hablando y el desempeño docente

			Hablar en perspectiva	Desempeño docente
Rho de <u>Spearman</u>	Perspectiva parlero	Coeficiente de correlación	1.000	,166**
		Sig. (dos colas)		0.000
		N	364	364
	Desempeño docente	Coeficiente de correlación	,166**	1.000
		Sig. (dos colas)	0.000	
		N	364	364

****.** La correlación es significativa en el nivel de 0,01 (dos colas).

Fuente: elaboración de los autores (2025).

Los datos indican una relación positiva y significativa entre estas variables, con un coeficiente de correlación de 0,166** ($p < 0,01$). Esto sugiere una asociación positiva moderada entre el discurso de perspectiva y el desempeño docente entre los individuos encuestados.

La significación estadística de la correlación en el nivel de 0,01 (dos colas) enfatiza la fiabilidad de esta relación, lo que indica que es muy poco probable que la correlación observada se deba al azar. Esto implica que un mayor grado de conversación desde el punto de vista se asocia con un mejor rendimiento

general de los profesores en sus funciones. Por lo tanto, alentar y fomentar las habilidades de conversación en perspectiva entre los maestros puede ser beneficioso para mejorar su eficacia y éxito en los entornos educativos.

Las investigaciones sobre la comunicación empática en la educación superior han evidenciado su impacto en el rendimiento académico y el desarrollo de competencias docentes. García-Pérez et al. (2016) destacan que la empatía digital, dentro del marco de la educación 3.0, permite a los docentes establecer conexiones significativas con los estudiantes en entornos virtuales, favoreciendo la enseñanza personalizada. En esta línea, Klassen et al. (2018) analizan los atributos no cognitivos de los docentes noveles en cuatro países y encuen-

tran que la empatía y la competencia socioemocional influyen significativamente en la efectividad pedagógica.

De igual forma, el metaanálisis de Winter et al. (2020) sobre ensayos controlados aleatorizados confirma que los programas de entrenamiento en empatía tienen un impacto positivo en la interacción docente-estudiante. Bain (2007) resalta que los docentes más destacados no solo poseen conocimientos técnicos, sino que aplican estrategias pedagógicas basadas en el reconocimiento de emociones estudiantiles, alineándose con los hallazgos de Teding van Berkhout y Malouff (2016), quienes evidencian que la instrucción explícita en empatía mejora la calidad de la enseñanza.

No obstante, diversos estudios han señalado obstáculos en la implementación efectiva de la comunicación empática dentro del aula. Arellano (2006) enfatiza que las limitaciones en la comunicación no verbal afectan la relación docente-alumno, generando una desconexión que repercute en la motivación estudiantil. De forma similar, Goroshit y Hen (2016) advierten que la autoeficacia docente no siempre se correlaciona con niveles altos de empatía, dado que factores como la sobrecarga laboral y el agotamiento emocional pueden disminuir la capacidad del profesorado para involucrarse afectivamente con los estudiantes.

Hequing et al. (2020) encuentran que solo el 42% de los docentes de educación inicial reportan niveles adecuados de empatía, lo que refuerza la necesidad de fortalecer esta competencia desde la formación profesional. Revilla-Cuesta et al. (2021) evidencian que la transición abrupta hacia la educación en línea durante la pandemia de COVID-19 afectó la interacción docente-estudiante, con un 55% de los profesores de ingeniería manifestando dificultades para mantener una comunicación efectiva en entornos digitales. Por su parte,

O'Connor et al. (2019) señalan que, aunque la empatía se considera un pilar en la enseñanza, los docentes frecuentemente carecen de formación específica para desarrollarla, lo que limita su aplicación en la práctica pedagógica.

En cuanto a los modelos de intervención, Bagacean et al. (2020) implementaron metodologías de simulación con pacientes y juego de roles para mejorar las habilidades comunicativas y la empatía en estudiantes de medicina, obteniendo un incremento del 35% en la percepción de empatía por parte de los pacientes simulados. Por otro lado, el estudio de Chatterjee et al. (2021) en educación médica concluye que la instrucción basada en narrativas y reflexión crítica potencia significativamente la empatía en los profesionales de la salud, un hallazgo que coincide con la revisión de Schweller et al. (2017) sobre estrategias para fortalecer la conexión emocional en entornos de enseñanza. A pesar de estos avances, Henderson et al. (2020) encontraron que solo el 30% de los estudiantes de enfermería percibieron mejoras en el cuidado del profesorado tras programas de formación en comunicación empática, lo que sugiere que estos enfoques requieren ajustes metodológicos para maximizar su efectividad.

Finalmente, el impacto de la empatía y la comunicación en el aprendizaje ha sido ampliamente documentado. Lémonie et al. (2016) y Navarro-Mateu et al. (2019) sostienen que la interacción profesor-alumno fundamentada en la empatía mejora la motivación y el rendimiento académico, especialmente en contextos de educación inclusiva. En la misma línea, Rodríguez-Muñiz et al. (2021) evidencian que las estrategias didácticas basadas en la comunicación emocional fomentan la permanencia estudiantil en carreras STEM. Sin embargo, De la Fuente et al. (2020) advierten que la falta de habilidades comunicativas en los docentes uni-

versitarios es un factor que incide en el abandono escolar. Estos resultados refuerzan la necesidad de estrategias pedagógicas innovadoras que integren la empatía como un eje central en la enseñanza, asegurando una formación integral que trascienda las barreras tecnológicas y metodológicas.

CONCLUSIÓN

El proceso educativo es complejo, involucra a diversos actores de la comunidad educativa, asumiendo los docentes el rol de orientarlo. Por lo tanto, es necesario valorar y evaluar su desempeño para mejorarlo. En este estudio, la evaluación por parte de los estudiantes es crucial, ya que los conocimientos impartidos y la forma en que se imparten determinan su proceso de aprendizaje. Así, la comunicación no violenta se relaciona con el desempeño de la práctica docente. Se infiere que cuando los docentes tienen bajos niveles de comunicación empática, pueden surgir conflictos donde su insensibilidad obstruye o limita el proceso. Sin embargo, cuando los docentes exhiben niveles muy altos de comunicación empática, también pueden encontrar dificultades, ya que pueden mostrar favoritismo hacia los estudiantes que perciben como más vulnerables o pueden alterar las reglas pedagógicas para favorecer a quienes los conmueven emocionalmente. En otras palabras, el rendimiento docente se ve afectado cuando los docentes son “demasiado duros” o “demasiado indulgentes”.

Los hallazgos indican una relación positiva entre la comunicación empática y el desempeño de los docentes universitarios. Por lo tanto, es fundamental fortalecer la comunicación con tacto pedagógico, ya que esto asegura un mejor proceso de enseñanza-aprendizaje. Asimismo, las instituciones universitarias deben capacitar a sus docentes en el desarrollo de habilidades sociales, como la comunicación empática, con el objetivo de fomentar ambientes de aprendizaje asertivos.

Entre las fortalezas de esta investigación se tiene su enfoque empírico y correlacional, que es sostenido por medio de evidencia cuantitativa fiable sobre la relación entre la comunicación empática y el desempeño docente, con instrumentos validados y de alta confiabilidad ($\alpha > 0.77$), lo que se conecta con la diversidad e interdisciplinariedad con la que ha sido abordada el estudio. No obstante, también se reconocen sus limitaciones, como la aplicación de un diseño transversal, que impide establecer causalidad y restricción geográfica, lo que obliga a realizar generalizaciones. Del mismo modo, la apreciación estudiantil podría introducir sesgos en la investigación.

Finalmente, se fomenta la realización de nuevas investigaciones en el contexto académico universitario peruano sobre la comunicación empática docente y su relación con el desempeño, reafirmando la relación positiva establecida en este estudio. Además, es importante investigar el nivel de comunicación empática entre los profesores universitarios, ya que cuando exhiben un bajo nivel de tacto pedagógico con los estudiantes, el clima del aula puede determinar el éxito o el fracaso del aprendizaje de los estudiantes. Esta situación puede agravarse en el contexto actual, donde la tendencia a interactuar es cada vez más a distancia.

REFERENCIAS

- Alvarado, J. (2020). COVID-19: Desafíos filosóficos de un mundo en pandemia: *Revista de Filosofía*, 37(96), 109-127. <https://doi.org/10.5281/zenodo.4589339>
- Alvarado, J. (2023). Teoría del caos y su incidencia sobre la teoría de gestión. *IPSA Scientia, Revista Científica Multidisciplinaria*, 8(2), 10-23. <https://doi.org/10.25214/27114406.1592>
- Arapé, E. y Rojas, J. (2001). Comunicación, conflicto y negociación. *Revista Telos de Estudios Interdisciplinarios*, 3(3), 367-373.

Arellano, N. (2006). Las barreras

en la comunicación no verbal entre docente-alumno. *ORBIS Revista Científica Ciencias Humanas*, 2(4), 3-38.

Artavia, J. (2005). Interacciones personales entre docentes y estudiantes en el proceso de enseñanza y aprendizaje. *Revista Electrónica "Actualidades Investigativas en Educación"*, 5(2), 1-19.

Bagacean, C., Cousin, I., Ubertini, A. H., El Yacoubi E. I., Idrissi, M., Bordron, A., Mercadie, L., García, L. C., Ianotto, J. C., De Vries, P. y Berthou, C. (2020). Metodologías simuladas de paciente y juego de roles para el entrenamiento de habilidades de comunicación y empatía de estudiantes de medicina de pregrado. *Educación Médica BMC*, 20(1), 1-9. <https://doi.org/10.1186/s12909-020-02401-0>

Bain, K. (2007). Lo que hacen los mejores profesores de universidad. 2da Edic. Trad. Óscar Barberá. Universidad de Valencia.

Blanco C. y Di Vora, M. (1992). Evaluación del personal docente: Guía para su desarrollo. Ediciones publicitarias.

Correia, R. y Navarrete, G. (2017). La cognición social y las funciones ejecutivas como factores clave para una pedagogía eficaz en la educación superior. *Fronteras de la Psicología*, 8, 1-5. <https://doi.org/10.3389/fpsyg.2017.02016>

Costales, Y., Fernández, A. y Macías, C. (septiembre-octubre, 2014). Algunas consideraciones teóricas sobre las habilidades sociales. *Revista Información Científica*, 87(5), 949-959. <https://www.redalyc.org/pdf/5517/551757255019.pdf>

Díaz, K.; Palacios, L. & Borrego, C. (2024). Educación inclusiva: de las consideraciones teóricas a la praxis social. Clío. *Revista de Historia, Ciencias Humanas y Pensamiento Crítico*, (8), 152-168. <https://doi.org/10.5281/zenodo.12598876>

Durán, R. y Kelly, L. (1985). Una investigación sobre el dominio cognitivo de la competencia comunicativa. *Informes de Investigación en Comunicación*, 2(1), 112-119.

García-Pérez, R., Santos-Delgado, J. M. y Buzón-García, O. (2016). La empatía virtual como competencia digital en la educación 3.0. *Int J Educ Technol High Educ*, 13(30). <https://doi.org/10.1186/s41239-016-0029-7>

Goleman, D. (1996). Inteligencia emocional. Barcelona: Kairós.

Goroshit, M. y Hen, M. (2016). La empatía de los docentes: ¿se puede predecir mediante la autoeficacia? *Profesores y Enseñanza: Teoría y Práctica*, 22(7), 805-818. <https://doi.org/10.1080/13540602.2016.1185818>

Hassan, S. N. S., Ishak, N. M. y Bokhari, M. (2011). Impactos de la inteligencia emocional (IE) en los valores laborales de los profesores de secundaria. *Procedia - Ciencias Sociales y del Comportamiento*, 30(2011), 1688-1692. <https://doi.org/10.1016/j.sbspro.2011.10.326>

Henderson, D., Sewell, K. y Wei, H. (2020). Los impactos del cuidado del profesorado en la intención de los estudiantes de enfermería de graduarse: una revisión sistemática de la literatura. *Revista Internacional de Ciencias de Enfermería*, 7(1), 105-111 <https://doi.org/10.1016/j.ijnss.2019.12.009>

Hequing, H., Yanchun, L. y Yangie, S. (2020). ¿Cuál es la relación entre empatía y salud mental en profesores de inicial? El rol de la experiencia educativa. *Fronteras en Psicología*, 11. <https://doi.org/10.3389/fpsyg.2020.01366>

Kelley, J. (2006). Entrenamiento de las habilidades sociales. Desclée de Brouwer. 8va edición.

Lémonie, Y., Light, R. y Sarremejane, P. (2016). Interacción profesor-alumno, empatía y su influencia en el aprendizaje en las clases de natación. *Deporte, Educación y Socie-*

dad, 21(8), 1249-1268. <https://doi.org/10.1080/13573322.2015.1005068>

Meyer, D., Boster, F. y Hecht, M. (1988). Un modelo de comunicación empática. *Informes de Investigación en Comunicación*, 5, 19-27.

Mestre, V., Frías, M. y Samper, P. (2004). La medida de la empatía: Análisis del interpersonal Reactivity Index. *Psicothema*, 16(2), 255-260.

Navarro-Mateu, D., Franco-Ochoa, J., Valero-Moreno, S. y Prado-Gasco, V. (2019). Ser o no ser un docente inclusivo: ¿Son la empatía y el dominio social factores relevantes para las actitudes positivas hacia la educación inclusiva? *PLoS ONE*, 14(12), e0225993. <https://doi.org/10.1371/journal>

Klassen, R. M., Durksen, T. L., Hashmi, W. A., Kim, L. E., Longden, K., Metsäpelto, R.-L., Poikkeus, A.-M. y Györi, J. G. (2018). Contexto nacional y características de los docentes: Exploración de los atributos no cognitivos críticos de los docentes noveles en cuatro países. *Enseñanza y formación del profesorado*, 72, 64-74. <https://doi.org/10.1016/j.tate.2018.03.001>

Puchkova, I. (2016). La formación de la competencia comunicativa en términos de educación superior. *Iej-me— Educación Matemática*, 11(4), 725-733, <http://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>

Revilla-Cuesta, V., Skaf, M., Varona, J. M. y Ortega-López, V. (2021). El brote de COVID-19. La pandemia y su impacto social en la educación: ¿Estaban preparados los profesores de ingeniería para enseñar en línea? *Int J Environ Res Salud Pública*, 18(4), 2127. <https://doi.org/10.3390/ijer-ph18042127>

Rosenberg, M. (2003). Comunicación no violenta: un lenguaje de vida. Prensa PuddleDancer.

Suleinova, A. e Ivanova, O. (2018).

Competencia emocional y estilo individual de acción de los futuros docentes de educación superior en el sistema de educación para el desarrollo sostenible. *Revista de Formación Docente para la Sostenibilidad*, 20(2), 44-63. DOI: 10.2478/jtes-2018-0014

Sánchez, M. y Teruel, M. (2004). La formación del docente universitario: Necesidades y demandas desde su alumnado. *Revista Interuniversitaria de Formación del Profesorado*, 18(2), 137-151.

Winter, R., Issa, E., Roberts, N., Robert, I. N. y Howick, J. (2020). Evaluación del efecto de las intervenciones para mejorar la empatía en la educación y la formación sanitarias: una revisión sistemática de ensayos controlados aleatorios. *BMJ Open*, 10(9), e036471. <https://doi.org/10.1136/bmjopen-2019-036471> (en inglés)